

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi kasus pada bengkel service Honda CAHAYA SAKTI MOTOR

Jl. Dr. Rajiman No.657, Surakarta)



SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh:

ARYA ANGGATRA SETYA BUANA

B100130096

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2017

HALAMAN PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**(Studi kasus pada bengkel service
Honda CAHAYA SAKTI MOTOR Jl. Dr. Rajiman No.657, Surakarta)

Yang ditulis oleh

ARYA ANGGATRA SETYA BUANA

B100130096

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk
diterima.

Surakarta, Juni 2017

Pembimbing



Basworo Dibvo, S.E., M.Si

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta




(Dr. Svamsudin, MM)

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi kasus pada bengkel service Honda CAHAYA SAKTI MOTOR
Jl. Dr. Rajiman No.657, Surakarta)

Oleh

ARYA ANGGATRA SETYA BUANA

B100130096

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Pada hari sabtu, 17 juni 2017

dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji

1. Drs. Wiyadi, MM, Ph.D

(Ketua)

()

2. Zulfa Irawati, SE, MSi

(Sekretaris)

()

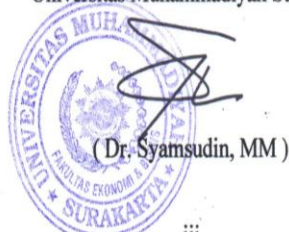
3. Basworo Dibyo, SE, MSi

(Anggota)

()

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta


(Dr. Syamsudin, MM)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **ARYA ANGGATRA SETYA BUANA**
NIRM : **B100130096**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN (Studi kasus pada bengkel service
Honda CAHAYA SAKTI MOTOR Jl. Dr. Rajiman
No. 657, Surakarta)**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, **17 Juni 2017**

Yang membuat pernyataan,

ARYA ANGGATRA SETYA BUANA

MOTTO

“Dan mintalah pertolongan (kepada ALLAH) dengan sabar dan sholat. Dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali orang-orang yang khusyu”

(Q.S Al Baqoroh: 45)

“tugas kita bukanlah untuk berhasil, Tugas kita adalah untuk mencoba, Karena didalam mencoba itulah kita menemukan dan membangun kesempatan untuk berhasil”

(Mario Teguh)

“Kau tak akan pernah mampu menyebrangi lautan sampai kau berani berpisah dengan daratan”

(Christopher Colombus)

“Kepuasan terletak pada usaha, bukan pada hasil. Berusaha dengan keras adalah kemenangan yang hakiki”

(Mahatma Gandhi)

PERSEMBAHAN

Karya tulis ini saya persembahkan kepada :

Allah SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang yang telah memberikan rahmat dan hidayat, serta mengabulkan doa hamba sehingga dapat menyelesaikan skripsi pada semester ini.

Kedua orang tua saya (bapak Sudiman dan Ibu Sutarmi) yang senantiasa mendoakan dan memberi semangat, selalu mengingatkan saya agar selalu bersyukur, sabar dalam mengerjakan skripsi dan tidak meninggalkan sholat lima waktu

Untuk kakak saya Ika Setya Ningsih S.Pd, Erlangga Handoko Putro S.Kom, dan Gusik Kusuma Anggoro Wati S.Pd, yang selalu mengingatkan saya untuk mengerjakan skripsi supaya cepat selesai dan terima kasih telah memberikan masukannya sehingga aku bisa menyelesaikan skripsi di semester ini.

Teman-teman seperjuangan, Rohim, Rohman, Burhan, Ferry, Riza, Hera, Arif, Anang, Rossi, Bagus, Tyas serta anak Manajemen Ums 2013 khususnya kelas C yang mengajarkan saya tentang pertemanan , banyak hal yang tidak bisa terlupakan dan yang tak mungkin saya sebut satu persatu, semoga kita sukses dan jangan pernah lupa pertemanan yang telah terjalin selama ini.

Indah Murti Wartaningsih, yang selalu memberi semangat dan support. Terima kasih atas kesabaran dan kasih sayang selama ini.

Ilham krisna patria sahabat yang selalu mendukung dan berbagi suka atau duka, terima kasih atas doa dan dukungannya selama ini.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan bengkel Honda secara parsial maupun bersama-sama. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, dengan populasi konsumen bengkel Honda sebanyak 100 orang konsumen, dengan sampel sebanyak 100 konsumen. Pengambilan sampel menggunakan teknik sampling jenuh atau total sampling. Metode pengumpulan data penelitian menggunakan kuisioner dengan skala likert. Teknik analisis data menggunakan analisis uji instrument data, uji asumsi klasik, regresi linier berganda. Berdasarkan hasil perhitungan dari uji T, uji F, menunjukkan variabel kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Koefisien Determinasi R^2 diperoleh hasil 0,577 artinya variabel kualitas pelayanan dan harga mampu menjelaskan terhadap variasi perubahan variabel kepuasan pelanggan sebesar 57,7%, sisanya dapat dijelaskan variabel lain yang tidak terdapat didalam model penelitian.

Kata kunci : kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, dan harga

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the quality of service and price to customer satisfaction partially Honda workshop or together. This type of research is a quantitative research, with the consumer population Honda workshop of 100 people consumer, with a sample of 100 consumers. Sampling Sampling technique using saturated or total sampling. Methods of collecting the data research using questionnaires with liket scale. Data analysis of the data analysis technique used test instrument, classical assumption test, multiple linear regression. Based on the results of calculations from the T test, F test, shows the quality of service and price variables together have a significant influence on customer satisfaction. Coefficient of Determination R^2 0.577 Obtained result meaning variables of service quality and price Able to explain to variation of change of the variable of customer satisfaction equal to 57.7%, the rest can be explained other variables not found in research models.

Keywords: *customer satisfaction, service quality, and price*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrokhim

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah penulis mengucapkan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan berkahnya. Sholawat serta salam yang senantiasa tercurah pada junjungan Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN(Studi kasus pada bengkel service Honda CAHAYA SAKTI MOTOR Jl. Dr. Rajiman No.657, Surakarta)”**.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan hasil yang terbaik. Serta tidak mungkin terwujud tanpa adanya dorongan, bimbingan, bantuan baik moril maupun materiil dan do'a dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Syamsudin. M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Imronudin, S.E., M.Si selaku ketua jurusan manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Basworo Dibyo, S.E., M.Si selaku Pembimbing akademik dan Pembimbing skripsi yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi dengan penuh kesabaran dan keikhlasan.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan

kepada penulis selama menuntut ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

5. Semua teman senasib seperjuangan bimbingan, Himawan Hanip, Fahmi Faza, Rochman Adi yang telah berjuang bersama serta saling support satu sama lain.
6. Seluruh karyawan dan pelanggan Bengkel Honda Cahaya Sakti Motor
7. Semua pihak yang telah ikut berpartisipasi yang tidak mampu disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa sebagai manusia banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Untuk itu kritik dan saran sangat penulis harapkan demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini agar dapat menghasilkan karya yang lebih baik di masa mendatang.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Surakarta, 17 Juni 2017

Penulis

ARYA ANGGATRA SETYA BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Sistematika Penulisan Skripsi	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Teori.....	7
1. Kualitas Pelayanan	7

2. Harga	10
3. Kepuasan Pelanggan	13
4. Survei Kepuasan Pelanggan	16
B. Kerangka Pemikiran.....	17
C. Penelitian Terdahulu	17
D. Hipotesis.....	19

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	20
B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	21
C. Jenis dan Sumber Data	24
D. Metode Pengumpulan Data	24
E. Populasi dan Sampel	25
F. Metode Analisis Data	27
1. Analisis Kualitatif	27
2. Analisis Kuantitatif	27

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah Singkat	35
B. Diskripsi Data.....	37
C. Analisis Data	39
1. Uji Instrumen Data.....	39
2. Uji Asumsi Klasik	43
3. Uji Hipotesis.....	45
D. Pembahasan.....	52

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	57
B. Keterbatasan Penelitian	57
C. Saran-saran	58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4.2 Karakteristik Usia Responden	38
Tabel 4.3 Karakteristik Tingkat Pendidikan Responden	38
Tabel 4.4 Karakteristik Jenis Pekerjaan Responden	39
Tabel 4.5 Rangkuman Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan (X_1).....	40
Tabel 4.6 Rangkuman Validitas Instrumen Variabel Harga (X_2)	41
Tabel 4.7 Rangkuman Validitas Instrumen Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	41
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	42
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas	43
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas	44
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	45
Tabel 4.12 Rekapitulasi Regresi Linear Berganda	46
Tabel 4.13 Uji t	47
Tabel 4.14 Uji F	50
Tabel 4.15 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	17
-------------------------------------	----